



Raphaëlle Bats (dir.)

## Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques

Presses de l'enssib

---

# Vous avez dit comité d'usagers ?

Nathalie Lheureux

---

DOI : 10.4000/books.pressesenssib.4518  
Éditeur : Presses de l'enssib  
Lieu d'édition : Villeurbanne  
Année d'édition : 2015  
Date de mise en ligne : 30 janvier 2019  
Collection : La Boîte à outils  
ISBN électronique : 9782375460696



<http://books.openedition.org>

### Édition imprimée

Date de publication : 1 janvier 2015

### Référence électronique

LHEUREUX, Nathalie. *Vous avez dit comité d'usagers ?* In : *Construire des pratiques participatives dans les bibliothèques* [en ligne]. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2015 (généré le 16 février 2021). Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/pressesenssib/4518>>. ISBN : 9782375460696. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.pressesenssib.4518>.

---

Ce document a été généré automatiquement le 16 février 2021.

---

# Vous avez dit comité d'usagers ?

Nathalie Lheureux

---

- 1 Comment répondre à une commande politique innovante lorsqu'il y a peu ou pas d'éléments auxquels se référer pour la mettre en place ? Comment transformer en une expérience professionnelle positive et enrichissante ce qui apparaît comme un challenge ou une contrainte ? La création d'un comité d'usagers à la médiathèque de Bruz a suscité de nombreuses interrogations, tant auprès des élus que des professionnels. Il s'est rapidement avéré que cela pouvait être un formidable outil au service de la médiathèque et de ses publics.

## Élaboration d'un mode d'emploi pour la démocratie locale : 2008-2012

### Un contexte politique porteur

- 2 Bruz est la quatrième ville du département d'Ille-et-Vilaine après Rennes, Saint-Malo et Fougères. Elle fait partie de la communauté d'agglomérations de Rennes Métropole.
- 3 En 2008, une nouvelle équipe municipale est élue et inscrit la démocratie locale comme un axe fort et transversal de son action. Une réflexion sur la méthodologie à mettre en place débute l'année suivante avec les élus, les services, dont la médiathèque, et les citoyens. Elle aboutit en 2012 à la rédaction d'un mode d'emploi de la démocratie locale dans la ville. L'objectif est de donner plus de lisibilité aux différents modes participatifs proposés, d'indiquer le niveau d'engagement qu'ils impliquent et le rôle donné aux citoyens. Cinq outils principaux de participation sont ainsi proposés par les élus : comités consultatifs ; ateliers thématiques ; comités d'usagers ; réunions publiques ; rendez-vous de proximité. L'ensemble de la démarche est présenté aux chefs de service en janvier 2012.

## Une formation commune aux agents et aux élus

- 4 Les cadres, chefs d'équipe et élus de la ville ont ensuite suivi une formation commune dispensée par une société spécialisée dans l'accompagnement des démarches participatives<sup>1</sup>. De nombreux points ont été abordés : les questions à se poser avant d'entamer une démarche de démocratie locale, la construction d'un plan d'action, la réalisation d'une fiche de cadrage, la mobilisation des publics, l'animation et le suivi de cette démarche mais aussi son évaluation. Il est rare qu'une même formation réunisse régulièrement élus et cadres administratifs, or son intérêt est évident : créer une culture commune et donner de la cohérence au projet, lever la barrière qui existe souvent entre élus et agents, inciter chacun à agir dans son domaine d'activité et à se sentir partie prenante du projet. Cette phase de questionnement n'est pas à négliger. Prendre le temps de la réflexion et de la concertation est gage de la réussite du projet. Il est essentiel qu'élus et agents co-construisent le plan d'action et définissent clairement les objectifs poursuivis, les contraintes de tous ordres mais aussi les types de publics à associer.

## Création d'un comité d'usagers pour la médiathèque

- 5 La médiathèque<sup>2</sup> (940 m<sup>2</sup>) est intégrée depuis 1997 à un centre culturel implanté au cœur de la ville. Elle emploie huit agents, soit 7,7 équivalents temps plein (ETP), et met à la disposition du public plus de 41 000 documents (tous supports, hors périodiques). Ouverte au public 25 heures par semaine, elle compte 4 600 usagers actifs et réalise un nombre de prêts conséquent (200 950 prêts en 2014).
- 6 Les habitants de la commune étaient déjà impliqués dans différentes actions de la médiathèque : suggestions d'achats, comité de lecture décidant de l'acquisition des ouvrages sélectionnés et prêtés par un libraire, groupe poésie, actions culturelles. Des seniors volontaires s'étaient impliqués dans un prix littéraire destiné aux enfants scolarisés afin de favoriser les liens intergénérationnels. D'autres participent aux accueils réguliers des tout-petits accompagnés de leurs assistantes maternelles.
- 7 Ces différents types de participation étaient cependant à l'initiative de la médiathèque et ne répondaient pas à une commande politique particulière. Il n'existait pas d'espace formalisé dans lequel les usagers pouvaient apporter leur avis et faire des propositions sur des questions de fonctionnement. La création d'un comité d'usagers a donc suscité de nombreuses interrogations chez les professionnels : quels seraient les objectifs de ce comité ? Y avait-il des intentions non déclarées de la part des élus ? Quelle serait l'ingérence dans le fonctionnement de la médiathèque ? Les usagers allaient-ils intervenir dans les acquisitions, les actions culturelles... ? Quelle marge de manœuvre aurait l'équipe de professionnels ? Qui allait préparer, animer et rendre compte des réunions ?

## Rédaction d'une fiche de cadrage

- 8 Il était indispensable de clarifier ces points et le rôle de chacun au sein de cette nouvelle instance. Très rapidement un travail de réflexion est mené avec l' élu chargé de mission citoyenneté et une collègue chargée de projets « proximité, vie sociale, citoyenneté ». J'y ai bien sûr été associée et cela a abouti à la rédaction d'une fiche de

cadrage. Ce document, destiné au public<sup>3</sup>, permet de donner un cadre d'action clair à chaque démarche et précise les rôles de chacun qu'il soit élu référent, agent référent (ici bibliothécaire) ou usager. Tout ne peut pas en effet être soumis à participation.

### une fiche de cadrage en 7 points

- le projet ou thème soumis à concertation puis son contexte, son périmètre, ses objectifs, ses contraintes ainsi que les moyens nécessaires ;
- le mandat de concertation, soit le cadre « politique » et ce qui n'est pas négociable ;
- les éléments soumis à concertation, la plus-value attendue, le phasage et le niveau de participation ;
- le mode de pilotage ;
- le mode d'animation ;
- les participants à la démarche ;
- le suivi du projet et son évaluation.

- 9 La création de ce document est tout à fait stratégique ; il a permis de montrer qu'un cadre clair et réfléchi avait été posé, mais aussi d'asseoir le comité dans la durée et de conforter son existence. C'est également l'occasion de faire connaître aux élus notre métier et de le valoriser, en détaillant nos missions et actions. Cela peut être aussi le moyen, en fonction des résultats envisagés ou obtenus, de donner du poids à des demandes budgétaires, d'appuyer une demande particulière, etc.

### Place et rôle de chacun : professionnels, élus, comité d'usagers

- 10 Un cadre est donc posé pour le comité d'usagers de la médiathèque de Bruz et trois objectifs sont définis. Le premier est d'entendre l'avis d'usagers sur le fonctionnement de l'établissement. Quelle perception en ont-ils, quels sont leurs usages et leurs attentes ? Ont-ils connaissance de toutes les actions menées ? Le second est de travailler avec eux à l'amélioration de points de fonctionnement de la médiathèque. Comment rendre plus performant, plus attrayant ce service public de proximité ? Enfin, le dernier objectif est de permettre aux usagers de s'impliquer, à différentes échelles, dans l'action culturelle de la médiathèque.
- 11 Différents niveaux de participation sont précisés en fonction des objectifs : information/concertation/co-construction. Il est clairement demandé aux usagers de donner leur avis, de faire des propositions allant dans le sens de l'amélioration du service, d'en étudier la faisabilité avec les professionnels et de participer activement à leur réalisation. Il s'agit bien ici de prendre part à, de faire avec.
- 12 Tout n'est cependant pas soumis à concertation. Le cadre « politique » de la démarche est rappelé et différents aspects non négociables sont précisés. Ainsi, les travaux du comité doivent toujours se faire dans l'optique de rendre accessible au plus grand nombre la médiathèque, de démocratiser la lecture et l'accès à l'information. Les réflexions sur le fonctionnement de la médiathèque portent sur des points précis, sur lesquels les améliorations sont techniquement et budgétairement possibles. Autre

précision importante : le comité d'usagers ne se substitue pas à l'équipe professionnelle de la médiathèque. Il intervient de façon complémentaire pour enrichir le fonctionnement et les actions culturelles afin de coller au plus près aux besoins des usagers.

- 13 Par ailleurs, il est demandé aux usagers de respecter différents points. Les intérêts personnels ne doivent tout d'abord pas interférer dans les travaux du comité. L'avis collectif prime sur la défense des intérêts individuels. Certes, le comité d'usagers est avant tout un groupe composé d'individualités mais l'accent est mis sur la mise en commun de réflexions, d'idées qui émanent d'un collectif. Il ne doit pas être un lieu d'influence, toute notion de politique et de religion est exclue. Il est précisé également que le comité n'a pas vocation à se substituer aux groupes déjà existants au sein de la médiathèque (les bénévoles, le comité de lecture, le groupe poésie). Enfin, il est rappelé que l'équipe de professionnels et les élus sont garants du projet de la médiathèque et des décisions le concernant. Toute ambiguïté est donc levée quant au rôle et au positionnement de chacun.

## Mise en œuvre du comité d'usagers

- 14 Plusieurs axes de travail sont définis pour les deux premières années.
- 15 Le premier thème est volontairement très circonscrit : il est proposé au comité de travailler sur le mode de classement des livres. Nous savons tous combien la problématique du classement des documents est vivace en bibliothèque et ne répond pas toujours aux besoins des usagers. Cette thématique permet d'échanger avec eux sur un point très pratique auxquels ils sont confrontés à chaque visite mais a aussi une valeur de test. Il est en effet assez simple de lancer une vraie dynamique de groupe à partir d'une préoccupation commune, de faciliter les échanges et de permettre aux membres du comité de se connaître.
- 16 Il est également demandé aux participants de soumettre des points de fonctionnement à travailler les années suivantes et de faire des propositions dans le cadre de l'action culturelle. L'avis du comité d'usagers est par exemple sollicité pour le choix des thématiques de conférences dans le cadre d'un cycle mis en place sur des thèmes de société (Les lundis de la découverte).
- 17 Enfin, il est précisé qu'à la fin de chaque rencontre un temps sera consacré à un échange plus informel sur le fonctionnement général de la médiathèque.
- 18 Le pilotage du comité est conjointement assuré par un élu, le conseiller municipal délégué aux associations culturelles et moi-même en tant que directrice de la médiathèque. J'assure la préparation des réunions, les co-anime avec l'élue et en rédige le compte rendu. Cela représente du temps de travail et de la disponibilité qu'il faut prendre en compte dès le démarrage du projet.

## Calendrier et composition du comité

- 19 Le comité est officiellement lancé en septembre 2012. Un calendrier est fixé : trois à quatre rencontres sont prévues par an, en début de soirée afin de faciliter la venue des participants.

- 20 Reste à définir qui participera à la démarche : tout Bruzais volontaire fréquentant occasionnellement ou régulièrement la médiathèque. Pour des raisons d'efficacité, le nombre de participants est volontairement limité à douze : en cas d'un nombre supérieur de candidatures, le choix des membres est fait sur des critères objectifs (âge, quartier, type d'usage) afin que le comité soit le plus diversifié possible. Ses membres s'engagent pour deux ans. Quant à leur « recrutement », il est décidé de lancer un appel à candidature via le bulletin municipal, le site web de la ville et des tracts dans les équipements publics. Parallèlement à cela, l'équipe de la médiathèque peut solliciter directement les usagers qui la fréquentent. D'autres types de mobilisation auraient pu être utilisés : le volontariat, le tirage au sort, le recrutement téléphonique ou en ligne, le passage par des relais de mobilisation, des habitants spécialisés. Trois élus, dont un de l'opposition, et moi-même, complètent ce comité. En fonction des axes de travail, j'y associe ponctuellement d'autres membres de l'équipe afin d'enrichir la réflexion.
- 21 Comme dans toute conduite de projet, il est prévu de restituer le travail du comité. La commission municipale animation en est régulièrement informée et un bilan est présenté chaque année en bureau municipal.

### Septembre 2012 : 1,2,3... c'est parti !

- 22 Dix personnes, trois hommes et sept femmes, ont finalement répondu à l'appel à candidature. Toutes fréquentent régulièrement, voire assidûment, la médiathèque. La plupart d'entre elles sont cadres ou occupent des professions intermédiaires, ce qui est tout à fait représentatif du public actuel de la médiathèque. Leur situation familiale (célibataires ou parents de grands enfants) les rend plutôt disponibles et la plupart d'entre elles sont impliquées dans des associations<sup>4</sup>.

### Invitation, animation des réunions

- 23 La première réunion a lieu en septembre 2012. Différents points méritent l'attention. L'invitation tout d'abord, et non la convocation. Elle doit être envoyée suffisamment à l'avance et indiquer clairement l'ordre du jour, le lieu et l'heure de la réunion. L'espace doit être aménagé de façon à inciter à la discussion, et tout le matériel nécessaire à la conduite de la réunion (*paperboard*, *post-it*®, feuilles, crayons, gommettes, etc.) doit être prêt. Ces simples règles de fonctionnement, qui peuvent paraître évidentes, ne sont pas toujours mises en pratique et influent sur le bon déroulement de la séance. Ne pas les négliger marque aussi le respect des participants et de leur engagement.
- 24 L'animation des réunions, et notamment de la première, va avoir un impact direct sur la participation des membres et sur la dynamique du groupe. Il ne s'agit pas bien sûr de faire preuve de créativité à tout instant – les techniques de conduites de réunion sont généralement les mêmes d'un lieu à un autre – mais les varier régulièrement permet de créer un climat convivial propice aux échanges, de mobiliser davantage l'intérêt des participants et de donner une image dynamique des professionnels. Ainsi, le traditionnel tour de table peut être remplacé par une présentation plus originale. À partir d'un simple trousseau de clés par exemple, chacun peut indiquer l'endroit où il habite, ses activités, ses modes de déplacements... On peut également inviter les participants à se regrouper par deux, à faire connaissance et leur demander de se présenter mutuellement face au groupe. Ces quelques pistes supplémentaires

dynamiseront le déroulement de la réunion et créeront rapidement du lien. Réfléchir par ailleurs ensemble à une thématique est tout à fait positif mais travailler sur des points concrets qui aboutissent à des résultats visibles est encore plus motivant ! Les usagers se sentent alors davantage impliqués et leur participation est effective.

- 25 La première réunion est l'occasion de présenter la démarche à l'ensemble des membres du comité, de leur détailler la fiche de cadrage mais aussi de recueillir leurs motivations. Tous expriment leur désir de rendre accessible la médiathèque au plus grand nombre : donner envie de s'y rendre, faciliter la recherche de documents, valoriser le fonds, être un relais vers les autres usagers et non usagers. Ils souhaitent également mettre à disposition leurs compétences en tant qu'usagers ou leurs compétences professionnelles pour améliorer le fonctionnement de la médiathèque. Une présentation et une visite de la médiathèque sont incontournables et on peut, là encore, mettre à profit une autre technique d'animation : le « mur de *post-it*® ». Il s'agit de donner trois *post-it*® à chaque participant et de leur demander d'y inscrire trois questions au sujet de la médiathèque. Ces feuillets autocollants sont ensuite regroupés par rubrique sur un *paperboard* et servent de support à la présentation. Elle prend directement en compte les questionnements des usagers et permet de communiquer sur la structure, son fonctionnement, son personnel.

## 2013-2014 : premiers résultats

- 26 La motivation du groupe est telle que douze rencontres ont lieu à la demande des membres en 2013-2014 au lieu des huit initialement prévues. La réflexion sur le classement des ouvrages de fiction pour adultes débouche sur le réaménagement d'une partie des collections<sup>5</sup>, conjointement réalisé par les membres du comité et les professionnels. Une présentation régulière des nouveautés en bande dessinée est mise en place et se transforme en apéro BD. Une visite nocturne de la médiathèque est concoctée pour les nouveaux habitants. Les usagers sont devenus de vrais ambassadeurs de l'établissement auprès de la population. De nouveaux projets germent actuellement et devraient déboucher sur des réalisations concrètes.
- 27 Quant au travail du comité, il est bien sûr essentiel de le valoriser et de le diffuser auprès des usagers de la médiathèque que ce soit en échangeant directement avec eux ou par le biais de différents supports comme le bulletin municipal, la presse locale ou le site web de la médiathèque.

## Une expérience à développer

- 28 Un comité d'usagers représente un plus pour la médiathèque et ses publics. C'est incontestablement un outil d'interconnaissance et de proximité entre les usagers et les professionnels. Il permet à la fois aux membres du comité d'appréhender les réalités de fonctionnement et aux professionnels d'entendre les pratiques et les attentes des usagers. Les échanges sont directs donc plus efficaces ; une véritable émulation se crée également entre les membres.
- 29 Des difficultés existent cependant, mais être clair dès le départ sur les objectifs, les éléments négociables ou non et le rôle de chacun (professionnel, élu et usager) permet de lever toute ambiguïté et de faciliter les échanges. La fiche de cadrage a joué un rôle central dans la réussite de ce projet participatif.

- 30 Une telle expérience permet de nous réinterroger sur nos pratiques professionnelles, les attentes et besoins des usagers : il serait dommage de passer à côté !
- 

## NOTES

1. < [www.missionspubliques.fr](http://www.missionspubliques.fr) >.

2. < [www.mediathèque-bruz.fr](http://www.mediathèque-bruz.fr) >.

3. Ce document s'adresse aux publics, mais il n'a pas été envisagé de leur demander de participer à sa rédaction. Il serait intéressant de solliciter les membres actuels du comité sur son contenu avant le renouvellement du groupe. Il est pour l'heure question de retravailler le document avec la nouvelle municipalité.

4. On notera que capter les publics empêchés ou fréquentant peu la médiathèque n'est pas chose aisée, tout comme renouveler les membres du comité, or ceci est nécessaire pour un service public de proximité comme la médiathèque. Ce sera une piste à développer pour la suite du projet.

5. Par exemple, afin de donner une meilleure visibilité au classement des romans adultes, le comité d'usagers a proposé que les romans policiers et ce qui représente les littératures de l'imaginaire soient classés à part et disposés sur des rayonnages facilement repérables par une signalétique claire. Ils ont ensuite participé au déménagement des collections.